Partenaires

Enfance et famille, notre action commune



n° 27 – mars 2014

ORGANISATION TERRITORIALE

« Nous sommes et nous serons toujours au côté de ceux qui ont des projets. »

La Caf s'engage à accompagner les territoires prioritaires.

La nouvelle organisation croisant compétences et territoires apporte-t-elle plus d'efficacité à l'appui-conseil ?

Nous avons voulu organiser nos services au plus près du territoire. Collectivités locales et associations ne rencontrent pas les mêmes obstacles selon qu'elles se trouvent en Bresse ou dans le pays de Gex, en milieu rural ou en milieu urbain. Elles ont cependant besoin des mêmes services. Notre organisation nous conforte dans nos choix d'accompagner chacun de la même manière : égalité de traitement entre les territoires, égalité de traitement entre les partenaires, neutralité.
Nous avons investi l'an dernier 36 M€. Un tel engagement nécessite des échanges de qualité et une accessibilité aux aides garantie à tous. J'ajoute que l'implication sur le terrain de nos collaborateurs est source d'informations précieuses.

Irez-vous à la rencontre des nouveaux élus, après les élections municipales ?

Nous avons déjà prévu d'animer des réunions d'information à destination des nouveaux élus, en présence des acteurs de terrain. Je crois qu'il est bon qu'ils sachent ce qu'ils peuvent attendre de nous et ce que nous nous pouvons attendre d'eux. C'est ainsi que se construisent les meilleures coopérations. Je suis persuadée que le partage d'information, avec un conseiller, en réunion ou sur le site caf.fr, est la clé de voûte du partenariat. Cela vaut pour les allocataires comme pour les partenaires. L'information est au service du projet.



Qui dit projet dit financement. La Caf de l'Ain gardera-t-elle le même niveau d'engagement ?

Aujourd'hui, les contraintes financières sont réelles et légitimes. Mais ce n'est pas pour autant qu'il faut baisser les bras. Il faut parfois réfléchir à d'autres solutions. Nous sommes et nous serons toujours au côté de ceux qui ont des projets. Le contrat pluriannuel (CPOG) qui est renouvelé avec la Cnaf marque notre engagement en faveur du département. Nous serons encore plus vigilants sur les inégalités territoriales – ce sera même une priorité – et nous veillerons à ce que l'argent public soit utilisé à bon escient. La confiance n'exclut pas le contrôle…

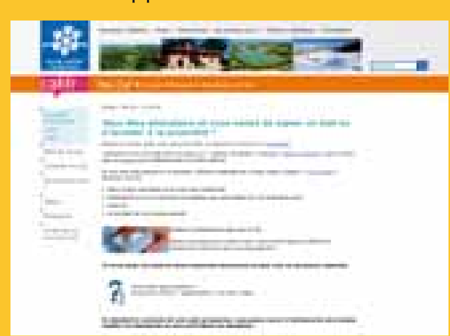
Marie-Claire Laurent-Sanna
directrice de la CAF de l'Ain





Sommaire





La Caf et les territoires

Une organisation au service des allocataires et partenaires

Fruit d'une réflexion transversale, la nouvelle organisation de l'action sociale à la Caf de l'Ain se base sur une logique finalement assez simple : comment s'organiser au mieux pour rendre le meilleur service à nos allocataires et nos partenaires.
L'organisation est donc naturellement bicéphale, mais avec de forts liens entre les services.

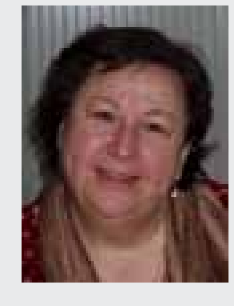
Service Accompagnement des Territoires Responsable : **Élisabeth Bernadac**	
3 missions	**3 métiers**
Accompagner les acteurs locaux (collectivités, associations…) dans leurs projets de développement d'équipements et services aux familles (crèches, centres de loisirs…)	Conseillers de territoires
Appuyer les équipes sur les domaines techniques et assurer le pilotage des dispositifs départementaux	Chargés d'appui et d'expertise (petite enfance, jeunesse, parentalité)
Gérer les dossiers financiers et d'activité des partenaires (collectivités, associations…)	Référents techniques aides collectives

Service Accompagnement social des Familles Responsable : **Anne Galland**	
3 missions	**3 métiers**
Accompagner les familles (accompagnement individuel, offres de service, actions collectives)	Travailleurs sociaux (Assistantes sociales et Conseillères en économie sociale et familiale)
Appuyer les équipes sur les domaines techniques et assurer le pilotage des dispositifs départementaux	Chargés d'appui et d'expertise (accompagnement social, vacances-temps libres)
Gérer les dossiers d'aides individuelles (logement, précarité, coordination…)	Référents techniques aides individuelles

Les chargés d'appui et d'expertise : un nouveau métier au service de l'interne et de l'externe

Le constat est à la fois simple et complexe : les dispositifs d'accompagnement de la Caf (aides collectives, aides individuelles) sont de plus en plus exigeants.
Les contraintes qui pèsent sur les politiques sont prégnantes (qualité des comptes, maîtrise des risques, réduction des moyens financiers) et les difficultés des allocataires et partenaires s'accroissent (précarité des familles, réduction des moyens d'action des collectivités).
Ainsi, il convient de renforcer la capacité d'analyse et d'expertise des divers domaines pour appuyer les actions mises en œuvre, être certains de leur pertinence, de leur faisabilité et de leur cohérence avec les consignes qui viennent d'en haut et les besoins qui viennent du terrain.

Petite enfance – ***Florence Létang : qualité et équité***



Après trente ans de carrière au service de la Caf (conseillère en économie sociale et familiale, directrice de centre social, référente petite enfance, conseillère de territoire), Florence Létang est « chargée d'appui et d'expertise petite enfance » depuis la fin d'année 2012 : *« Mon rôle consiste à "décortiquer" la législation de la Cnaf et à faciliter son application, ceci pour aider les acteurs de la Caf à accompagner nos partenaires : collectivités, institutions, associations…, à mettre en place les structures adaptées à leur secteur, en adéquation avec notre politique petite enfance : de manière juste et efficiente. La Cnaf exige des prestations de qualité, au niveau de l'accueil, des équipements et dans la gestion des outils. Nous devons conforter l'existant et travailler sur un projet à quatre ans, dans une perspective d'équité territoriale pour les familles. »*

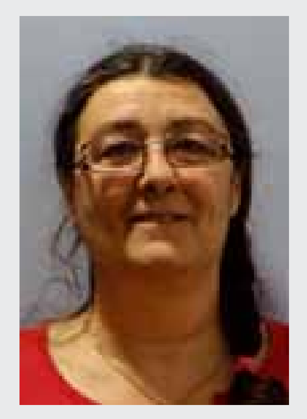
Jeunesse – *Odile Jambon : promotion et services*



De formation éducatrice de jeunes enfants, Odile Jambon devient coordinatrice Jeunesse au centre social de la Reyssouze ; son rôle consiste notamment à suivre une expérimentation autour de l'accueil des 12-18 ans au centre.
Par la suite elle est chargée par la Caf de participer à l'animation des initiatives des adolescents, dans le cadre du Schéma départemental des actions éducatives, et de l'intégration des enfants en situation de handicap en centres de loisirs.
Elle est désormais « chargée d'appui et d'expertise jeunesse ». *« Mon poste repose sur deux axes majeurs : la promotion et le suivi des dispositifs en faveur des jeunes. »*
Diagnostic, étude, analyse, lui permettent de proposer une mise en œuvre facilitée des divers outils à disposition des acteurs locaux (financement des centres de loisirs, soutien aux initiatives jeunes), notamment dans la cadre de la réforme des rythmes scolaires qui implique une réorganisation importante de l'ensemble des activités périscolaires et extrascolaires.
« Nous appuyons en interne les acteurs de la Caf pour faciliter leur accompagnement des partenaires et nous organisons, notamment avec nos partenaires institutionnels, des journées départementales : réforme des rythmes scolaires, accueil collectif des mineurs… »
Chacun amène ainsi sa pierre à l'édifice dans un contexte sociétal en perpétuelle mutation.

Travail social – *Claude Deconfin : éthique et déontologie*

Fidèle à la Caf depuis 1996, Claude Deconfin a débuté comme assistante de service social. Aujourd'hui promue « chargée d'appui et d'expertise accompagnement social », elle œuvre auprès des quinze travailleurs sociaux de la Caf (assistants de service social, conseillères en économie sociale et familiale) et des référents techniques chargés de gérer les aides financières individuelles. *« Je conseille sur les méthodes d'accompagnement des familles et veille au respect éthique et déontologique de ces suivis. Mon rôle est très opérationnel et je suis également en charge de la coordination des aides financières sur le département, en partenariat avec le Conseil général. »*
Enfin, Claude assure une transversalité avec les équipes de la Caf chargées du traitement des prestations légales et de l'accueil des allocataires, dans une logique d'offre globale de service (accès et lutte contre le non recours aux droits…).



Vacances et loisirs – *Philippe Morel : relais et accompagnateur*



Titulaire d'une maîtrise de gestion des éléments sanitaires et sociaux, Philippe Morel a exercé des fonctions dans l'animation de proximité comme responsable du Centre social d'Oyonnax. Il est aujourd'hui « chargé d'appui et d'expertise vacances et temps libre » et met son expérience « terrain » au service de la Caf.
« Ma mission consiste à être le relais entre les allocataires et les partenaires, gestionnaires (institutions ou opérateurs : associations, centres de loisirs, colonies…). J'accompagne divers dispositifs et expérimentations tels que des vacances enfants et des séjours jeunes et handicapés. Depuis 2013, la gestion des aides à l'accès aux centres de loisirs est dématérialisée (gérée par VACAF). Bilans et prévisions, études de quotients familiaux, pilotage de la communication, organisation et informatique… complètent ma fonction.
Mais la fragilité sociale des allocataires est croissante, la situation de plus en plus complexe… à l'image de la société. »

Parentalité – *Alain Moncel : une offre qualitative et personnalisée*

Assistant social puis responsable d'un service d'aide à domicile, Alain Moncel intègre la Caf en 2009. *« La notion de parentalité est née en 1999, suite à la Conférence de la Famille. La politique a évolué et divers dispositifs ont vu le jour (ex : le Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement aux parents - Reaap).*
Mon rôle de "chargé d'appui et d'expertise parentalité" consiste notamment à assurer une lisibilité accrue des dispositifs existants. Chaque année, le Reaap lance un appel à projets auprès des structures collectives, en vue de développer des actions (outils, conseils, activités…) au service des familles. Nos partenaires, le Conseil général, la DDCS, la MSA, le Ministère de la Justice, nous accompagnent dans ces dispositifs gérés par la Caf. »
Le rôle d'Alain Moncel se partage donc entre l'aide aux équipes de la Caf pour inciter les acteurs locaux à se préoccuper de parentalité et la coordination départementale des différents dispositifs : aide à domicile, médiation familiale, accompagnement à la scolarité…
« L'enjeu est multiple : recenser les besoins et informer des outils de parentalité mis en place, dans un schéma d'échange cohérent entre les acteurs. Pour une offre



qualitative et personnalisée auprès d'un public de plus en plus fragilisé… »

Parole aux responsables des deux services

Anne Galland,
responsable du service Accompagnement social des familles

Conseillère en économie sociale et familiale de formation, Anne Galland exerce à la Caf de l'Ain depuis de nombreuses années.
Au gré des échelons et des responsabilités, elle a intégré le service des travailleurs sociaux, pour devenir aujourd'hui le responsable de l'accompagnement social des familles, notamment les plus fragiles.
Son champ d'actions concerne trois axes majeurs :
– les aides financières aux familles (vacances, loisirs et temps libres, insertion et logement) ;
– l'encadrement des travailleurs sociaux et de deux chargés d'appui et d'expertise (accompagnement social et vacances temps libres) ;
– le logement.

« Mes missions sont complémentaires de celles d'Elisabeth. Travailler en binôme crée une dynamique dans nos actions, une analyse croisée des besoins recensés sur le territoire. Alors qu'elle apporte son expertise dans le domaine des équipements et services aux familles auprès des élus et des associations, j'ajoute mes connaissances des habitants et du secteur familial… ». Une émulation évidente au service de cette nouvelle organisation interne de l'action sociale à la Caf.

Anne se mobilise également fortement pour l'offre globale de services de la Caf, en coordination avec Marie-Pierre Bailly, responsable du service des relations à l'usager. Ce lien permet de mettre en cohérence l'accueil des allocataires, le traitement de leurs droits et l'accompagnement social mis en œuvre pour les plus fragiles.



Elizabeth Bernadac et Anne Galland.

Élisabeth Bernadac,
responsable du service Accompagnement des territoires

Cette ancienne « littéraire » a fait ses armes dans le secteur de la communication avant de devenir animatrice d'un atelier « d'écriture créative » pour un public « en difficulté ». Assistante sociale, chargée de mission à l'intégration, dans le Jura, elle est aujourd'hui responsable du service Accompagnement des territoires à la Caf et dresse le tableau de cette réorganisation interne de l'action sociale.
« Collectives et individuelles, les actions sont respectivement gérées par deux services incluant des chargés d'appui et d'expertise. Chacun a en charge des secteurs dédiés et apporte son expérience, son regard, sur les dispositifs existants ou à venir, en corrélation avec les directives de la Cnaf et les orientations du Conseil d'Administration. Pour développer les équipements et services aux familles (multi-accueils, Alsh, centres sociaux…) la Caf s'appuie sur les connaissances de terrain des conseillers de territoire et des référents techniques. Ces connaissances sont ensuite utilisées par les chargés d'appui et d'expertise pour faire le lien avec les règles nationales et proposer des modalités de fonctionnement.
Le chargé d'appui et d'expertise est donc un véritable acteur technique dans le traitement des dossiers, il assure un suivi départemental du bon usage de la législation (par exemple : la modification de la Prestation de service unique) ou des projets sensibles (réglementation sur les rythmes scolaires). Véritable interface entre les partenaires et la Caf, il allie conseil, expertise et pédagogie ».
Un des « maillons forts » d'une belle chaîne de solidarité en somme…

Les référents techniques aides collectives : un service attentionné et exigeant

Christine Fromont,
référente technique aides collectives



Référents techniques : Catherine Guy, Alexa Meillon, Karine Derochefort, Christine Fromont, Latifa Rachid.

« Pour la mise en œuvre locale de la convention d'objectifs et de gestion, nous sommes cinq référents techniques. Un conseiller de territoire et un référent technique sont dédiés à chacune des quatre zones du département (Bresse, Bugey, Haut-Bugey et Dombes). Nous étudions les budgets prévisionnels et les comptes de résultats des équipements et services (multi-accueils, Alsh, centres sociaux…) afin de les financer par le biais de nos divers dispositifs (prestations de service, Contrat enfance et jeunesse…), dans un souci d'équité de traitement, de maîtrise des risques financiers et de transparence de la dépense publique. »

Avec l'offre globale de services : une Caf accessible et attentive sur l'ensemble des territoires

La Caf de l'Ain, ce n'est pas uniquement le versement de prestations familiales et d'aides d'action sociale aux familles. C'est, au quotidien, la mise en œuvre d'une palette de missions et de services au bénéfice des allocataires et des partenaires du département :

– versement des prestations familiales et sociales pour plus de 485 millions d'euros par an à 89 263 allocataires ;
– développement d'équipements et de services sur les territoires : multi-accueil, centres de loisirs, centres sociaux, actions de soutien à la parentalité ;
– offre d'accueil / information multi-canal pour les familles : internet, téléphone, accueil, borne inter-active, ordinateur en libre service ;
– accompagnement des familles les plus fragiles ;
– accès aux droits et lutte contre le non-recours aux droits ;
– gestion de cinq centres sociaux sur des zones urbaines sensibles ;
– développement des téléprocédures pour faciliter et simplifier les démarches…

Toutes ces actions s'intègrent pleinement dans l'offre globale de services développée par la Caf de l'Ain.

La nouvelle Convention d'objectifs et de services venant d'être signée entre l'État et la Caisse nationale des allocations familiales réaffirme la nécessité pour le réseau des Caf de mettre l'ensemble de ces missions et services en synergie car, que l'on soit allocataire ou partenaire, la Caf est une entité unique. C'est pour cette raison que la Caf de l'Ain va développer pour les allocataires de véritables parcours, à la fois généralistes (pour tous) mais aussi spécifiques (lors d'évènements de vie qui nécessitent un accompagnement, comme une naissance, un décès, une séparation…).

Ce sera notre feuille de route pour les mois à venir avec une mise en œuvre sur les quatre territoires de l'Ain :

TERRITOIRE BRESSE
32 % des allocataires
32,3 % des dépenses prestations
33,4 % des dépenses action sociale (*)
1 accueil permanent
4 bornes interactives
4 travailleurs sociaux
1 conseiller de territoire
1 référent technique aides collectives
3 centres sociaux (Bourg-en-Bresse)

TERRITOIRE HAUT-BUGEY
23,7 % des allocataires
23,7 % des dépenses prestations
26,6 % des dépenses action sociale (*)
1 accueil permanent
2 permanences
3 bornes interactives
4 travailleurs sociaux
1 conseiller de territoire
1 référent technique aides collectives
2 centres sociaux (Bellegarde et Oyonnax)

TERRITOIRE DOMBES
24,9 % des allocataires
23,9 % des dépenses prestations
25,3 % des dépenses action sociale (*)
1 permanence
3 points infos Caf
4 travailleurs sociaux
1 conseiller de territoire
1 référent technique aides collectives

TERRITOIRE BUGEY
19,4 % des allocataires
20,1 % des dépenses prestations
14,7 % des dépenses action sociale (*)
2 permanences
1 point info Caf
2 bornes interactives
3 travailleurs sociaux
1 conseiller de territoire
1référent technique aides collectives

et sur l'ensemble des territoires :



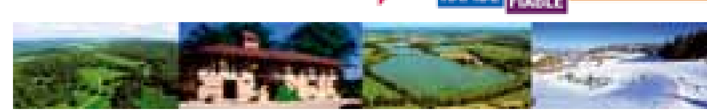
(*) dépenses action sociale : aides financières individuelles + aides financières collectives (hors dépenses non territorialisées)





Partenaires

caf.fr mode d'emploi



Un service 24h/24h. Un allocataire sur deux se connecte à caf.fr pour suivre son compte, actualiser ses données, connaître ses droits, etc. Le Caf.fr complète l'accés téléphonique 24h/24h et révolutionne les relations entre les allocataires et leur caisse d'allocations familiales. Ces deux services résolvent des problèmes de mobilité et de disponibilité.

Un service aux partenaires. Le site s'adresse aussi aux élus et partenaires de la Caf. Il suffit de taper caf.fr Ain pour accéder à un écran " départementalisé " qui propose un accès *Partenaires*. Il est décliné pour les bailleurs (déclarations de loyers), les gestionnaires d'ESAT (versement des salaires), les élus (services à la population et modalités d'intervention). On y trouve aussi toutes les publications de la Caf de l'Ain, dont *Caf Partenaires*.
Les rubriques (comme *Petite enfance*) sont suffisamment détaillées pour qu'un nouvel élu connaisse les modalités d'intervention de la CAF. Elles proposent aussi les coordonnées des conseillers territoriaux.

CAFPRO, un espace sensible. *Caf Pro* est une entrée à part avec profil et code pour pouvoir accéder en ligne à des données personnelles d'allocataires, indispensables pour le traitement des dossiers. Ce partage d'informations assure des gains de productivité et la sécurisation des données. Il facilite l'activité de nos partenaires.







caf-mon compte, l'appli mobile

Application smartphone. Une application pour smartphone et tablette est sortie début 2014. Elle regroupe toutes les informations utiles au suivi du dossier : consultation des droits et paiements, suivi du traitement des lettres, courriels et démarches, téléchargement d'une attestation de paiement…
Une nouvelle déclinaison numérique de notre service public !









Caisse d'Allocations Familiales de l'Ain – 4, rue Aristide Briand – CS 50314 – 01014 BOURG-EN-BRESSE CEDEX
Tél. secrétariat direction 04 74 45 60 60 – E-mail : direction.cafbourg-en-b@caf.cnafmail.fr – Sites : www.caf.fr – www.mon-enfant.fr

Partenaires : Directeur de la publication : Marie-Claire Laurent-Sanna, directrice Caf de l'Ain. Rédaction en chef : François Bergez, responsable – Communication Caf de l'Ain – Rédaction : Alix de Lacheisserie, Alain Gilbert – Réalisation : Chorégraphic - Impression : Imprimerie Multitude – Tirage : 1 100 ex. ISSN : 1639-6804 – Mars 2014.